



דו"ח נציב תלונות הציבור - הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו

דו"ח מס' 16 לשנת 2010 – תש"ע – תשע"א

נציב תלונות הציבור – דוח שנתי מס' 16, תש"ע – תשע"א 2010

להלן דוח הנציבות לשנת 2010, שמכיל דיווח סטטיסטי מפורט על כלל הפניות שהתקבלו במשרדי נציבות תלונות הציבור בשנה זו.

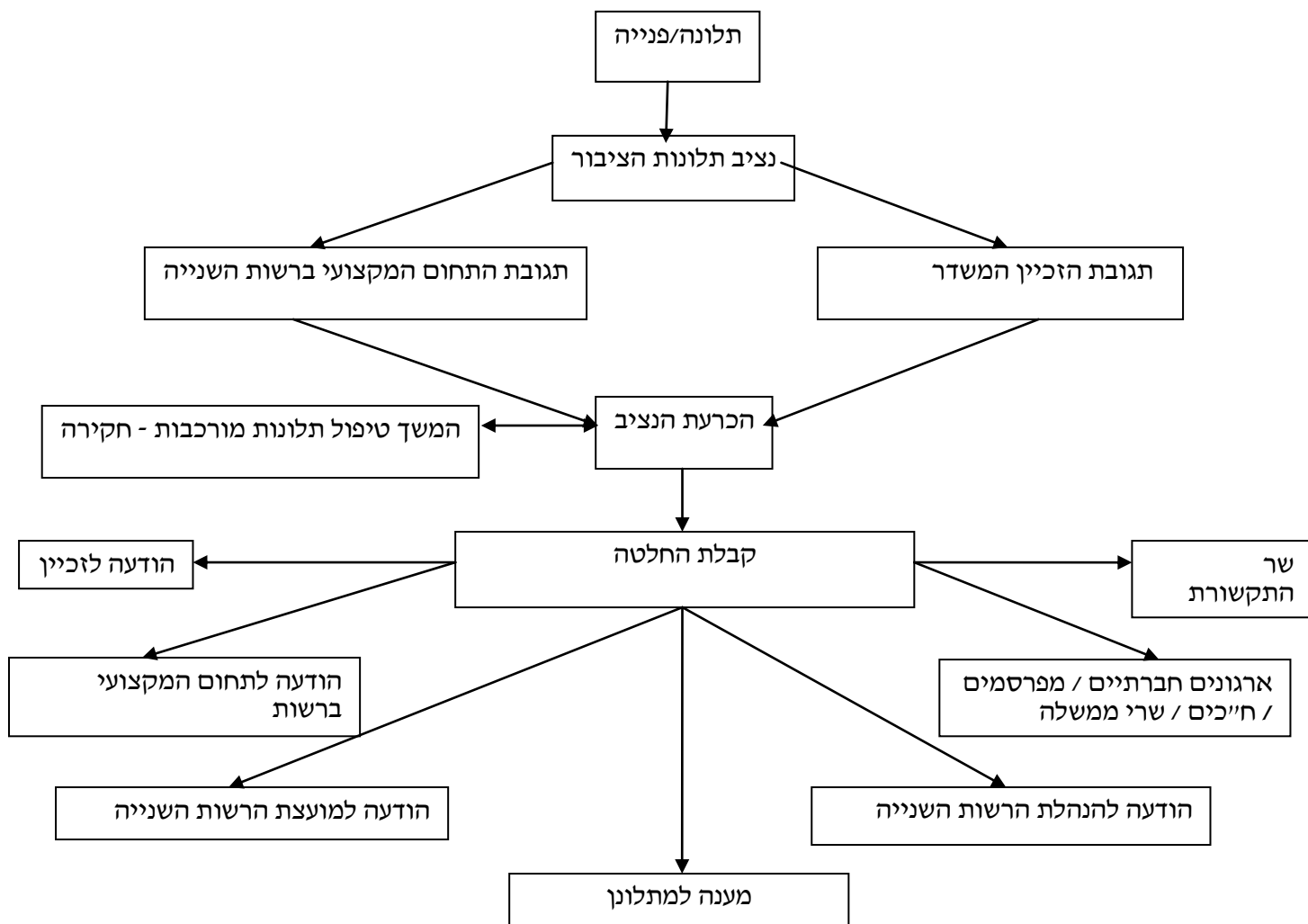
ג'ורא רוזן
נציב תלונות הציבור

תוכן עניינים

3	אופן טיפול בתלונה.....
15 - 4	סיכום הנתונים.....
23 – 16	תלונות מייצגות.....

אופן טיפול בתלונה

הליך הטיפול בתלונה כולל את קבלתה, בירורה מול הזכיינים המשדרים או גופי הרגולציה ברשות השנייה, קבלת החלטה והפנייתה לגופים הרלוונטיים, כולל שר התקשורת, חברי מועצת הרשות ומנהלת הרשות.



סיכום הנתונים

טבלה 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2008-2010

2010	2009	2008	
3,858	3,071	2,925	טלויזיה
26%	5%	42%	יחס באחוזים לעומת השנה הקודמת
456	159	75	רדיו
187%	112%	41%	יחס באחוזים לעומת השנה הקודמת
4,314	3,230	3,002	סה"כ

בשנת 2010 נמשכה המגמה הקבועה של עלייה במספר התלונות שהתקבלו במשרד נציב תלונות הציבור. בשנה זו חלה עלייה של 26% במספר התלונות שעניינן שידורי הטלויזיה, ועלייה של 187% במספר התלונות שעניינן שידורי הרדיו.

טבלה 2: אופן קבלת התלונות בשנים 2008-2010 (באחוזים)

2010	2009	2008	
89%	94%	92.5%	אינטרנט
11%	6%	7.5%	דואר
100%	100%	100%	סה"כ

גם בשנה זו נשמרה המגמה בקרב ציבור הפונים והמתלוננים, להעדיף פנייה באמצעות האינטרנט (אתר הרשות השנייה וכתובת הדואר האלקטרוני הישירה של לשכת הנציב). עם זאת, עדיין יש קבוצות אוכלוסייה המעדיפות לפנות באמצעות הדואר. אלו הן ככל הנראה קבוצות אוכלוסייה שאין להן נגישות לאמצעים טכנולוגיים כמו מחשב או פקס.

תלונות שעניינן שידורי טלוויזיה

טבלה 3: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה לפי קטגוריות בשנים 2010-2008 (במספרים מוחלטים)

2010	2009	2008		
48	36	57	אי התאמה ללוח משדרים ¹	שירות לצופה
99	47	104	זמני שידור	
0	71	52	הפרעות בקליטת שידורי טלוויזיה	
135	45	62	פגיעה בהרגלי צפייה ²	
173	168	26	שמע	
0	2	72	קטיעה	
159	93	83	ריבוי פרסומות ³	מסחריות יתר
48	28	21	תוכן שיווקי	
1,279	708	432	תוכן הפרסומות	תכנים פוגעניים
1,008	845	749	תוכן התכניות	
480	339	253	תוכן החדשות	
84	141	156	מגישי החדשות	
238	281	491	קדימונים	
107	267	367		כללי
3,858	3,071	2,925		סכום כולל

¹ "אי התאמה ללוח המשדרים" – שינוי בשידור התכניות ללא הודעה מוקדמת ובניגוד למה שפורסם בלוח המשדרים בעיתונות.

² "פגיעה בהרגלי צפייה" – העברת תכניות ממועד שידור אחד לשני (בעיקר כאשר ימי השידור של הזכיינים מתחלפים) ולתכניות המשודרות בשבת ללא שידור חוזר בימי חול, ויש בכך פגיעה בציבור שומרי השבת.

³ "ריבוי" – ריבוי הפרסומות בזמן השידורים.

טבלה 4: התפלגות תלונות בנושא טלויזיה לפי קטגוריות בשנים 2008-2010 (באחוזים)

2010	2009	2008	קטגוריות ספציפיות	קטגוריות כלליות
1%	1%	2%	אי התאמה ללוח המשדרים	שירות לצופה
3%	2%	5%	זמני שידור	
0%	2%	1%	הפרעות בקליטה	
3%	1%	2%	פגיעה בהרגלי צפייה	
4%	5%	0.8%	שמע (הגברות עוצמת הקול)	
0%	0%	2%	קטיעה	
4%	3%	3%	ריבוי פרסומות	
1%	1%	0.7%	תוכן שיווקי	
33%	23%	15%	תוכן הפרסומות	תכנים פוגעניים
26%	28%	25%	תוכן התכניות	
12%	11%	8%	תוכן החדשות	
2%	5%	5%	מגישי חדשות	
6%	9%	17%	קדימונים	
3%	9%	12%		כללי
100%	100%	100%		סיכום כולל

הערות: שוב נמשכת העלייה משנים קודמות במספר התלונות על תכנים פוגעניים. לצדה בולטת לראשונה, לאחר כמה שנים, עלייה במספר התלונות הנוגעות לשירות לציבור (שינויים הנוגעים ללוח שידורים ולפגיעה בהרגלי צפייה). מגמות אלו מעידות על כך שציבור המלינים מוכן לפעול הן למען טלויזיה ראויה יותר הן למען שירות טוב יותר מצד ערוצי הטלויזיה המסחרית.

טבלה 5: אפיון התלונות בקטגוריית תוכן פרסומות בשנים 2008-2010 (מספרים מוחלטים)

2010	2009	2008	אפיון התלונה
180	215	100	אחר
-	2	-	אוכל
136	16	56	אלימות ⁴
75	42	14	הטעיה מסחרית
167	55	14	התנהגות לא רצויה
460	158	193	ילדים ⁵
42	51	0	מדיניות
127	109	50	סקסיזם ⁶
21	8	5	רב תרבותיות
24	22	-	נושאים בריאותיים
47	30	-	לשון
180	215	100	אחר
1,279	708	432	סה"כ

⁴ "אלימות" – בקטגוריה זו נכללות תלונות המתייחסות לפרסומות המציגות מצבים שעלולים להתפרש כאקט של אלימות, והדבר עלול לתת הכשר למעשים לא נורמטיביים בקרב ילדים, בני נוער ואף מבוגרים.

⁵ "ילדים" – בקטגוריה זו נכללות פרסומות, שלדעת ההורים המתלוננים, אינן ראויות לשידור בשעות הצפייה של הילדים, כי יש בהן רמזים מיניים בוטים, עירום, הפחדה, אלימות או עידוד להתנהגות שעלולה לסכן את חיי הילדים. מרבית התלונות בקטגוריה זו ביקשו להגביל את שעות השידור שלהן לזמני צפייה של מבוגרים בלבד.

⁶ "סקסיזם" – עיקר התלונות בקטגוריה זו מתייחסות לאופן שבו המפרסם בחר להציג את דמות האישה כחפץ ולהשתמש בגופה לצרכים מסחריים, תוך הצגת תכונות נשיות סטריאוטיפיות, התורמות לדימוי הנחות של האישה בחברה.

טבלה 6: התפלגות התלונות בקטגוריית תוכן התוכניות בשנים 2010-2008

2010	2009	2008	אפיון הפנייה
78	128	210	כללי
16	31	14	איזון בשידורים
21	97	13	אלימות
42	30	7	אתיקה עיתונאית
200	207	44	התבטאויות לא הולמות
62	29	66	התנהגות לא רצויה
17	9	3	התנהגות המראיינים
242	68	347	ילדים
24	13	3	לשון (תקינות או בוטות)
178	68	0	מדיניות
4	6	2	נושאים בריאותיים
22	13	9	סקסיזם
77	109	22	רב תרבותיות
8	1	9	הטעיה מסחרית
17	24	0	תקשורת עוינת
1,008	845	749	סה"כ

הערה: כפי שהצביעו הדוחות הקודמים, הציבור ממשיך להפגין רגישות רבה להופעת ילדים בתשדירי פרסומת ובתכניות. בייחוד שם הציבור דגש בתלונותיו על החשש מפני השפעתם האפשרית של תכנים מיניים, אלימים, בוטים או גסים על התנהגותם של ילדים ובני נוער.

טבלה 7: פילוח תוכן תכניות לפי הזכיינים בשנים 2008-2010

2010	2009	2008	
33	11	151	חדשות 2
64	11	120	חדשות 10
7	4	3	טח"י
520	476	212	קשת
217	126	430	רשת
167	217	159	ישראל 10

תלונות שעניינן שידורי הרדיו האזורי

טבלה 8: תלונות שעניינן שידורי הרדיו האזורי בשנים 2008-2010 (מספרים מוחלטים)

הקטגוריה	2008	2009	2010
אחר	8	14	17
פרסומות	24	15	42
הפרעות בקליטת רדיו	8	17	5
תכניות	35	112	390
חדשות	-	1	2
אחר	8	14	17
סה"כ	75	159	456

הערות: בשנת 2010 נמשכה מגמת העלייה במספר התלונות כלפי הרדיו האזורי. כמו בשנה הקודמת, רוב התלונות שהגיעו לנציב התלונות עסקו בשידורים עצמם (תוכן התכניות והפרסומות), דבר המצביע על מעורבות וערנות ציבורית לכל מה שנשמע מעל גלי האתר. גם בתחום הרדיו, רוב התלונות נגעו לתוכן שידורי האקטואליה, ובאופן ממוקד יותר, לשאלת האיזון הפוליטי של השידורים וההתבטאויות של חלק מהשדרנים (נתן זהבי, יורם שפטל, גבי גזית ועוד).

טבלה 9: פילוח התלונות לפי זכיינים בין השנים 2008-2010

2010	2009	2008	התחנה
13	24	3	רדיו לב המדינה
14	2	6	רדיו ESC99
3	0	0	רדיו אמצע הדרך
1	8	0	רדיו דרום
316	29	14	רדיו ללא הפסקה
1	1	1	רדיו קול הים האדום
14	19	14	רדיו קול חי
4	3	7	רדיו חיפה
8	8	3	רדיו ירושלים
1	4	3	רדיו צפון
1	7	1	רדיו קול רגע
28	16	8	רדיו תל אביב
14	10	6	רדיוס
8	3	2	רדיו א-שמס
25	12	0	רדיו קול ברמה
4	-	-	רדיו גלי ישראל ⁷
-	-	2	הרשות השנייה
1	13	7	רדיו אזורי ⁸
456	159	77	סה"כ

⁷ רדיו גלי ישראל הוקם במהלך שנת 2010.

⁸ קטגוריה זו מתייחסת לתלונות כלליות שלא צוין בהן שם של תחנה ספציפית, אלא הופנו לכלל התחנות או לרדיו האזורי באופן כללי.

הערה: הסיבות לריבוי תלונות כלפי תחנות מסוימות בהשוואה לתחנות אחרות קשורה באופיין של התחנות השונות. על פי הטבלה ברור, כי התלונות רבות יותר כלפי תחנות רדיו שמרבות במלל, ופחות כלפי תחנות שמרבות להשמיע מוזיקה. מציאות זו מוכרת גם מהשנים הקודמות. ראוי לשים לב כי לאחר שנים רבות שבהן מספר התלונות של מאזיני הרדיו היה נמוך באופן אבסורדי, שנת 2010 היא שנת מפנה בנושא זה. כפי שעולה מהנתונים, בשנה זו זינק מספר התלונות. לצד זאת, רק לאחר בדיקת נתוני שנת 2011 ניתן יהיה לקבוע בוודאות אם זו תחילתה של מגמה חדשה, בכל הנוגע לתלונות על תוכני רדיו פוגעניים.

טבלה 11: אפיון התלונות הקשורות לתוכן התכניות ברדיו בשנים 2008-2010

אפיון	2008	2009	2010
אחר	12	24	6
אוכל	-	1	-
איזון בשידורים	0	2	3
אתיקה עיתונאית	13	12	6
התנהגות מראיינים	4	3	204
התבטאויות לא הולמות	4	37	121
ילדים	1	4	1
סקסיזם	1	1	3
אלימות	-	1	1
הטעיה מסחרית	-	3	1
רב תרבותיות	-	1	-
התנהגות לא רצויה	-	6	1
לשון	-	2	3
מדיניות	-	13	10
תקשורת עוינת	-	2	-
אחר	12	24	6
סה"כ	35	35	360

הערות: מרבית התלונות נוגעות להתנהגות ולהתבטאויות לא הולמות של מראיינים. תופעה זו אינה מקרית, והיא מופיעה בעיקר בתכניות רדיו בתחנות שעיקר תוכן הוא מלל (Radio Talk). בתחנות אלה פועלים מגישים שתכניתם בדרך כלל מכוונת לספק גירוי חריף לקהל המאזינים, שלא אחת מושג באמצעות שימוש בלשון בוטה. גישה זו יוצרת לא פעם פרובוקציות שחורגות מכל תקינות לשונית או פוליטית.

התפלגות התלונות לפי הכרעה

טבלה 12: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2010-2008

2010	2009	2008	
2,891	2,135	1,894	טופל לגופו ⁹
110	256	98	לא צודק
1,292	815	971	צודק – פסיקת נציב או זכיין ¹⁰
21	24	39	צודק בחלקו
4,314	3,230	3,002	סיכום כולל

טבלה 13: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2010-2008 (באחוזים)

2010	2009	2008	
67%	66%	63%	טופל לגופו
3%	8%	3.2%	לא צודק
30%	25%	32%	צודק
0%	1.5%	1.5%	צודק בחלקו

הגידול בקטגוריית "טופל לגופו" נמשך, ומלמד כי גם בשנה זו המשיך הנציב לדבוק בגישתו, וביקש ליצור נקודת מפגש בין האזרח לבין הזכיין, כך שהעמדות והגישות תהיינה ברורות לכל הנוגעים בדבר. הדברים נכונים באשר לתוכן התכניות והחדשות, ובאשר לתוכן הפרסומות או כל שידור אחר.

⁹ "טופל לגופו" – הושגה הבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב הבעיות על ידי הבהרת כוונות, ולא דווקא על ידי הכרעה חד צדדית.

¹⁰ תלונות שנמצאו צודקות על ידי הנציב או הזכיין.

תלונות מייצגות

קטגוריה: תוכן תכניות – "מועדון לילה"

[שידורי קשת]

רקע: "מועדון לילה" היא תכנית בידור וסאטירה המשודרת במסגרת שידורי "קשת" בערוץ 2. בכל תכנית, פאנל המשתתפים מתייחס באופן סאטירי ומשעשע לאירועי היום יום במדינת ישראל. בתכנית ששודרה בתאריך 6.8.10 התייחס יובל סמו, אחד ממשתתפי הפאנל, ליונתן ואסתר פולארד. בתכנית התבדח סמו וסיפר שהוא הציע חברות בפייסבוק לאסתר פולארד, שכן יונתן פולארד כבר נמצא 25 שנה בכלא ואין זה ראוי שהיא תבזבז את שנותיה היפות ביותר לבדה.

נושא התלונה: בעקבות השידור התקבלו במשרדי הנציבות עשרות תלונות המוחות על דברי הקומיקאי. כפי שצינו המתלוננים, דבריו של סמו פוגעים בכבודה של אסתר פולארד ומשימים ללעג ולקלס את תרומתו של יונתן פולארד למדינת ישראל.

הטיפול: נציב תלונות הציבור צפה בקטע האמור והסכים עם טענות הפונים. להלן קטע מדבריו כפי שנכתבו במכתב התגובה: *"כאשר מושא הסאטירה הוא חסר אונים, אזי לדידי מבחינה אתית מדובר במעשה שלא ייעשה. אילו ליונתן פולארד היה פתחון פה, אם יכול היה להגיב, לו היה שותף לאיזשהו שיח אקטיבי, ניחא. אבל לא. בנסיבות אלה, נוצרת בעיניי חריגה אתית."*

הנציב אף הציף את הנושא בכל חומרתו בשיחות שניהל בסוגיה זו עם שר התקשורת, משה כחלון, מבקר המדינה, השופט מיכה לינדנשטראוס, יו"ר מועצת הרשות השנייה, ד"ר אילן אבישר, ומנכ"ל הרשות השנייה, מר מנשה סמירה. בשיחות אלו, הדגיש הנציב כי אין לעבור על נושא זה לסדר היום, לא רק בשל החרפה האתית, אלא כדי שמקרים כאלה לא יישנו.

קטגוריות: פרסומות תוכן – "שידור פרסומת אלימה של הוט"

[ערוצים 2 ו-10]

רקע: במהלך שנת 2010, העלתה חברת הכבלים "הוט" לאוויר פרסומת המציגה את המבצע "טריפל הוט", המאפשר לצרכנים להשתמש בטלוויזיה, טלפון ואינטרנט גם יחד במחיר מוזל. בתשדיר הפרסומת מוצגות דמויות אנשי פשע המוכרות מסדרת הטלוויזיה "הבורר" ואלו מנסות לברר פרטים על המבצע הזה מצופה תמים הקרוי זלצמן. כדי "לחלץ" ממנו את המידע, מחזיקות הדמויות את זלצמן מחוץ לחלון ואוחזות ברגליו כאשר ראשו מופנה כלפי הרחוב. בסוף הפרסומת, משחררות הדמויות את אחיזתן בזלצמן ומפילות אותו מחוץ לחלון.

נושא התלונה: בעקבות שידור הפרסומת, התקבלו במשרדי הנציבות עשרות תלונות שהלינו על השימוש המוגזם באלימות ועל השפעות שימוש זה. בין השאר, ציינו הפונים את חששם שמא בני נוער וילדים שצופים בפרסומות יחליטו לחקות את אשר ראו על צג הטלוויזיה.

הטיפול בפנייה: הנציב צפה בפרסומת זו וקיבל את טענות הפונים במלואן. לדעתו, ההנחה של המפרסם, שלפיה הצופה יודע לקשר בין השימוש ההומוריסטי בדמויות "הבורר" לבין "הוט" אינה נכונה והיא מסירה את האחריות מכתפי יוצרי הפרסומת. יתר על כן, הנציב אף טען כי יש להימנע משידור כל פרסומת המכילה בתוכה מרכיבים של אכזריות. ראוי לציין כי בעקבות השיח הציבורי שהתעורר סביב פרסומת זו, בחר המפרסם לקצץ חלקים מהפרסומת, אולם, כפי שאף טען הנציב במכתבו, השינוי עדיין אינו מספק.

קטגוריה: חדשות תוכן – "ההפגנה בסילוואן"

[חברת החדשות]

רקע: ב-27.6.10 שודרה בתכנית "אולפן שישי" ידיעה קצרה במסגרת מבזק חדשות על אודות הפגנה של פעילי שמאל בסילוואן. בידיעה נאמר כי כ-500 פעילי שמאל ופלסטינים הפגינו אחה"צ בכפר סילוואן שבמזרח ירושלים במחאה על אישורה של תכנית "גן המלך" בוועדה המקומית לתכנון ובנייה בירושלים. על רקע הקראת ידיעה זו, שודרו תמונות שבהן נראים נערים פלסטינים מיידיים אבנים לעבר רכבי משטרה.

נושא התלונה: בעקבות שידור הכתבה התקבלו יותר מ-100 תלונות במשרדי הנציבות, שלפיהן התמונות ששודרו בכתבה לקוחות מהפגנה אחרת. בפניותיהם טענו הפונים כי שידור התמונות מהווה פגיעה בעקרונות האתיקה העיתונאיים. יתר על כן, תמונות אלו מציירות תמונה שגויה ומעוותת על אודות פעילות תנועת המאבק של פעילי השמאל ותושבי מזרח ירושלים. תנועה זו מבקשת להעביר מסר על חשיבות המחאה הדמוקרטית ואף קוראת בפעילותה למיגור האלימות בחברה הישראלית. לפיכך, תמונות אלו סותרות את עבודתה ואת הערכים שעליהם מיוסדת התנועה.

הטיפול: נציב תלונות הציבור בחר לחקור את המקרה לעומקו. במסגרת החקירה, פנה הנציב לאנשי חברת החדשות, משתתפי ההפגנה ואף לשוטרי המחוז שהיו באירוע, וגבה מהם עדויות על אודות ההתרחשויות. תוצאות החקירה העלו כי הצדק אכן היה עם הפונים וכי עריכת הכתבה נעשתה באופן לא מקצועי. לדעת הנציב, מן הראוי היה לשעות לטענות המלינים שיצרו קשר עם חברת החדשות עוד במהלך שידור המהדורה המרכזית. בשיחה שניהל הנציב עם מנכ"ל חברת החדשות, הביע המנכ"ל את צערו על האופן שבו נתפסו הדברים על ידי הצופים והבטיח שידור הבהרה בהתאם. ההבהרה אכן שודרה ביום ראשון בערב, לשביעות רצון כלל הצדדים המעורבים בנושא.

קטגוריה: תוכן רדיו – התבטאויות מגישים

[רדיו ללא הפסקה]

רקע: על רקע שתי תקריות ביום העצמאות (שריפת דגלי ישראל ע"י קבוצת קיצונים מ"נטורי קרתא" ועימותים בין תושבי יצהר לבין חיילי צה"ל), התבטא גבי גזית בחריפות נגד ציבור המתנחלים והציבור החרדי במסגרת תכניתו ב"רדיו ללא הפסקה". בין היתר אמר גזית את הביטויים הבאים: **"בדיוק ביום שבו העם הזה כולו מתעלה, פורצים מתחת לאדמה אל האוויר הנקי גידולים מצחינים, החיים בינינו ומפיצים את ריחם הבאוש. זה מתחיל במתנחלים... עלובים ובהמיים כמותם הם החרדים שבחרים להצית את דגל המדינה ביום העצמאות... החרדים האלה, העלוקות, התולעים האלה."**

נושא התלונות: אמירותיו של גזית זכו לביקורת הן מצד אישי ציבור ופוליטיקאים הן מצד אזרחים, שהלינו על כך למשרדי הנציבות, כי ראו בהם משום דברי הסתה ושנאה חמורים מעין כמותם. כך למשל כתב אחד המתלוננים: **"אישית, כחרדי, אני, אבי ואחי שירתנו בצה"ל וכן משלמים מסים באופן מלא. זו פגיעה שסליחה לא תמחל לה. זו הסתה נגד רבים."**

הטיפול: הנציב בחן את תמליל השידור והסכים עם טענות המלינים כי התבטאויותיו של גבי גזית היו חמורות ולא במקומן. הנציב אף העביר את התלונות לידי מוסדות הרשות השנייה וזו פתחה בהליך הפרה כנגד זכייין "רדיו ללא הפסקה", שבסופו התחנה נקנסה.

[רשת]

רקע: ב-9.5.10 שודר הסרט התייעודי "ילדי בנק הזרע" בהנחיית עינת ארליך, במסגרת שידורי "רשת" בערוץ 2. הסרט מספר את סיפורם של ילדים שנולדו באמצעות תרומת זרע ובוחן את מסעם של הילדים למציאת אביהם. הסרט מתמקד בבחינת השאלות האתיות, הרגשיות והנפשיות שילדים אלו מתמודדים עמן. שבוע לפני הקרנת הסרט, קידמה הזכיינית "רשת" את הסרט באמצעות קדימון ששודר במהלך כל שעות היום.

נושא התלונות: בלשכת הנציבות התקבלות עשרות תלונות בנוגע לקדימון. הפונים טענו כי הקדימון נעשה בחוסר רגישות משווע הגורם לצופים לחשוב שגורלם של ילדים אלו הינו טראגי. יתר על כן, הנציב אף קיבל פניות מבני משפחה של ילדים אלו, שמחו על אופן ההצגה החד ממדי והמגמתי של נושא זה. לטענת הפונים, חיי ילדיהם אינם טראגיים או לוקים בחסר, והם חוששים שמא הסרט ישפיע עליהם לחשוב כך.

הטיפול: לאור התלונות הרבות שהתקבלו, פנתה הרשות השנייה ל"רשת" בבקשה לשדר את הקדימון רק לאחר השעה 20:00. מאחר שזו הייתה בקשה ולא הנחיה, שידרה "רשת" את הקדימון ביום שישי רק מהשעה 21:30, אולם ביום השידור עצמו (יום ראשון) שודר הקדימון במהלך כל היום. מבחינת הנציב "מעשה זה הוא ניצחון התאוה על פני שמירת כבוד האדם ועל פני בקשותיהם של ילדים, אימהות, אחים ואחיות הכותבים אליי מרה: אל תשדרו קדימון זה." יתר על כן, הנציב אף ביקר את שמה של התכנית, שכן "ילד הינו בן אדם ולא תוצר של בנק. ילד אינו מוצר תעשייתי אלא בן אדם חי בעל נשמה" ולטענתו אף ראוי היה לשנות את שם התכנית. לסיכום, טען הנציב, כי אין להטיל ספק בחשיבותו הציבורית והחברתית של הנושא, אך מן הראוי היה להציגו בצורה אנושית יותר.

[ישראל 10]

רקע: "היפה והחנון" היא תכנית מציאות שבה מפגישים בין גברים "חנונים" ואינטליגנטים, אך נטולי כישורים חברתיים, לבין נשים "יפות" וחברותיות, שאינן חכמות במיוחד. הזוגות מתחרים זה בזה ובמהלך התכנית מנסים בני הזוג לשפר זה את יכולותיו של זה בתחומים החלשים שלהם. במהלך שנת 2010 עלתה לשידור העונה השנייה של התכנית. במסגרתה שודר קדימון שבו נראה אחד הבחורים מפשיל את תחתוניו והוא נצמד לדוגמנית. ברקע נשמע אף קולו של הקריין שמפציר בצופים לראות את "המתמודד שהלך עד הסוף..."

נושא התלונות: התקבלו במשרדי הנציבות תלונות רבות על הרמיזות המיניות הלא ראויות שנגזרות מקדימון זה. יתרה מזו, הורים הלינו על ההשפעה של קדימון זה על ילדיהם שצופים בתכנית, והביעו חשש שמא ילדים יפרשו התנהגות הזו כרצויה והולמת, הגם שהיא מהווה הטרדה מינית לכל דבר ועניין.

הטיפול: הנציב הסכים עם טענות הפונים כי מדובר בקדימון שלא ראוי לשדרו ובייחוד בשעות שבהן ילדים צופים בטלוויזיה. גם אם הטלוויזיה אינה חפה מתכנים בעלי רמיזות מיניות, במקרה זה, טען הנציב כי הזכיון חרג מגבול הטעם הטוב. אף הרשות השנייה תמכה בדעתו של הנציב ופתחה בהליך הפרה לכאורה נגד הזכיון המשדר.

(חדשות 10)

רקע: במהדורת החדשות של "חדשות 10" מתאריך 21.3.10, שודרה כתבה בנושא העתקת חדר המיון של ביי"ח ברזילי באשקלון בשל החשש לחילול קברים. לאחר דברי הפרשנות של רביב דרוקר לכתבה, אמר יעקב אילון, מגיש מהדורת החדשות, את המשפט הבא: "ועכשיו מחרדים נעבור לאנשים", וזאת לקראת הכתבה הבאה.

נושא התלונות: בעקבות משפט זה הגיעו למשרד נציב תלונות הציבור כמה עשרות תלונות על כך כי משתמע מדבריו של אילון כי חרדים אינם ראויים להיקרא אנשים. הפונים דרשו את התנצלותו של יעקב אילון על דברים אלו.

הטיפול: נציב תלונות הציבור העביר את תלונות הפונים לידיעת אורי רוזן, סמנכ"ל חברת החדשות של ערוץ 10. זה הביע את התנצלותו על אמירה זו ואף ציין בתגובתו כי, "הייתה זו פליטת פה שאין לייחס לה כל משמעות ערכית או דעתנית. יעקב אילון התבלבל והחליף בין המילה 'קברים' למילה 'חרדים'. זו טעות אנוש שיכולה לקרות לכל אחד, וצר לנו שהדבר קיבל משמעויות מוגזמות, כאילו עומדת מאחורי הדברים תפישת עולם אנטי-חרדית. לא כך הדבר."

בתגובתו לתלונות, טען הנציב כי מה שנאמר על ידי יעקב אילון היה מתקבל על ידיו כחמור, אולם לאור ההתנצלות הפומבית והקביעה כי מדובר בפליטת פה, קיבל הנציב את החרטה וההתנצלות בכבוד ובהשלמה.

[קשת]

רקע: במהלך שנת 2010 עלתה למרקע תכניתו הדוקו-אקטיביסטית של חיים הכט "מה אתם הייתם עושים", שמטרתה לעודד את הצופים לגילוי אזרחות טובה. בתכנית זו הציג הכט, מדי שבוע, בסיועם של צוות שחקנים, מצבים מחיי היום יום הטומנים בחובם דילמה אתית המאפיינת את המציאות הישראלית. כך למשל הוצג גבר שרב עם בת זוגו באמצע הרחוב ואיים עליה שיכה אותה כשיחזרו הביתה. במהלך הריב, בחן צוותו של חיים הכט את תגובות העוברים והשבים לאירועים אלו, ואם מי מהם מוכן להתערב לטובת האישה. בתום כל אירוע מדבר הכט עם האזרחים שנטלו חלק באירוע ומנסה להבין את המניע לתגובתם. בתכנית ששודרה לקראת סוף חודש ספטמבר, הוצג אירוע שבמסגרתו עובד זר בורח ומתחבא בתוך חנות בגדים כאשר פקחי משטרה רודפים אחרים. הלקוחות בחנות מצאו עצמם בדילמה, אם לסייע לעובד הזר ולא לגלות את מיקומו לשוטרים או לשתף פעולה עם נציגי החוק ולהסגיר את העובד הזר.

נושא התלונות: תלונות רבות התקבלו במשרדי הנציבות, הן ביחס לקדימון של אותו פרק הן ביחס לפרק עצמו. בתלונות טענו הפונים כי הסיטואציה שביים חיים הכט מעודדת אנשים לפעול בניגוד לחוק ולסייע בהסתרת העובד הזר, שכן זו הדרך המוסרית. כך, למשל, טען אחד הפונים: "כיצד ניתן להעלות עניין שמירת שלטון החוק וחוקי מדינת ישראל אל מול מה שמכנים בפרומו 'מצפון'... שהרי מדובר בקיום ושמירה על חוקי מדינת ישראל שבבסיסה מעוגנות זכויות כבוד האדם."

הטיפול: נציב תלונות הציבור צפה בתכנית אך בניגוד לפונים, הוא שיבח את חיים הכט על כך שהעמיד את הדילמה בדיוק על חודו של דבר. וכך נכתב בתגובת הנציב: "אני סבור שהתכנית הייתה לא רק במקומה, כי אם אף חיונית, כדי שנוכל אולי לחשוב שיש חוק שייתכן ואדם מתקשה לעמוד בו."